

【利益相关方沟通】

中国移动的利益相关方由七类群体构成，分别是政府、客户、员工、投资者、价值链伙伴、同业者和公众。针对不同的相关方群体，中国移动建立起包括专项沟通和日常沟通的常态化沟通机制，以及时了解相关方期望并做出回应。



◎ 中国移动利益相关方构成

相关方	沟通机制与形式	沟通内容	相关页码
政府	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常管理 ◎ 交流会议 ◎ 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 落实行业监管要求 ◎ 落实经营所在地政府及监管机构对企业社会责任的要求 ◎ 公益慈善项目合作 	5-8,12,20-24,29-32,37,43-53
客户	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 客户满意度调查 ◎ 客户关系管理 ◎ “走进中国移动”活动 ◎ 会员俱乐部 ◎ 集团客户走访、沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 提升网络质量 ◎ 改善服务，提升客户满意度 ◎ 保护客户信息与隐私 ◎ 反对垃圾信息与不健康内容 	20-28
员工	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 职工代表大会 ◎ 投诉与反馈 ◎ 培训 ◎ 绩效管理 ◎ 员工调查 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 员工参与企业经营 ◎ 员工权益保护 ◎ 员工职业生涯发展 ◎ 和谐工作环境与工作减压 	13-15
投资者	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 经营业绩考核 ◎ 日常管理 ◎ 交流会议 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 资产保值增值 ◎ 经营风险防范 ◎ 社会责任投资对企业的要求 	4-8
价值链伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 日常沟通 ◎ 评估与调查 ◎ 工作会议与汇报 ◎ 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 合规性管理、检查与反馈 ◎ 对于中国移动业务、工作流程的意见与建议 ◎ 业务拓展领域与潜在合作机会 	10,12,22,23,29,33-34
同业者	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 行业组织 ◎ 论坛、会议 ◎ 工作组 ◎ 交流活动 ◎ 项目合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 公平和有序竞争 ◎ 行业发展前景和潜在机会 ◎ 电信基础设施共建共享 ◎ 联合研发、经验分享 ◎ 企业社会责任管理交流与项目合作 	10-12,31,34,51
公众	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 社区沟通 ◎ 媒体沟通 ◎ 公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 完善电磁辐射管理与沟通 ◎ 倡导新的通信消费方式 ◎ 提供灾害救援 ◎ 改善弱势人群生活水平 ◎ 节能减排与环境保护 	16-19,23,36,43-49

强化相关方沟通管理

2010年，中国移动深入开展利益相关方沟通，全面加强可持续发展信息管理，形成良好的内部沟通与学习机制；同时，强化议题研究，系统分析关键可持续发展议题，完善利益相关方对话机制，形成了良好互动。

加强信息管理：通过企业社会责任电子信息系统，定期收集企业社会责任实践信息，全年共收集信息785条，编制完成三期《企业社会责任通讯》，促进公司内部的经验交流。建立企业社会责任外部信息追踪机制，追踪200余家媒体报道，定期收集分析利益相关方反馈。

强化议题研究：选取具有代表性的国际通信运营企业、大型跨国公司、国内大型企业等进行关键可持续发展议题对标分析，全面把握可持续发展领域核心议题的发展趋势。同时，对“移动医疗”、“水资源保护”等关键议题进行了深入研究。

建立对话机制：2010年，持续深化与联合国全球契约、气候组织、全球报告倡议组织、CSR ASIA 等业界组织的沟通，重点拓展了与国际知名学府在可持续发展领域的联合研究与合作。同时，就“移动医疗”议题，于2010年9月组织召开了首次企业社会责任外部专家研讨会，积极听取来自相关各方的观点，并将专家观点在《企业社会责任外部信息参考》季报中摘要刊发，为公司提供战略参考。

强化沟通组织：制定下发了《中国移动2010年企业社会责任利益相关方沟通指导手册》，明确沟通的方式与核心内容，针对性地指导省公司积极开展与相关方的沟通活动。

完善供应商投诉、反馈与后评估机制

为保障供应商合法权益，中国移动高度重视供应商投诉与反馈机制的建设，早在2007年制定的“关于建立中国移动招投标活动投诉受理体系的指导意见”中，就明确了总部和省公司两级投诉受理体系以及公开的投诉渠道，以高效受理招投标相关投诉。在此基础上，中国移动还逐年对主要供应商开展反向后评估调查，集中了解其对我公司采购管理的满意度。2010年，对157家主要供应商进行了反向后评估调查，共收集有效调查问卷1,777份，覆盖了31省公司、各专业主要一级集中采购产品。反向后评估成绩持续改善，公司付款、验收等管理环节的得分均有明显提升。

深度参与可持续发展议题研究

2010年，中国移动与英国剑桥大学根据2009年签署的《战略合作备忘录》，发挥双方优势，联合开展以“移动医疗”为主题的可持续发展专题研究。研究旨在全面梳理当前全球移动医疗应用现状与趋势，探索在移动通信技术演进的背景下，通过创新的“移动医疗”信息化应用，为解决当前医疗保健难题寻求思路与方案，例如提升偏远地区的医疗资源可获得性等。中国移动凭借自身在“移动医疗”方面的业务开发和运营经验，为研究提供了重要的实践参考。预计研究报告将于2011年由剑桥大学与中国移动联合发布。



©2010年，中国移动召开“移动医疗”专家研讨会，邀请十余位业内外专家共同探讨“移动医疗”的发展前景与方向

深化相关方对话交流

按照中国移动相关方沟通的“三步走”工作规划，2010年的沟通工作重点是促进深度沟通。2010年4月，公司以企业社会责任报告发布为契机，组织各省公司将报告专门送达关键利益相关方，共计送出58,100份报告，借此广泛听取利益相关方对报告的反馈。

2010年，中国移动保持了与各关键利益相关方群体的密切沟通，并对其期望和意见进行了针对性的回应。与此同时，中国移动还积极参与可持续发展的国际交流与研讨，共同讨论可持续发展议题，分享实践经验，探索解决思路与方案。

中国移动各省公司也结合当地实际情况，有重点地开展了形式多样的相关方沟通工作。

联合国千年发展目标（MDGs）企业领导人会议	公司董事长王建宙就企业如何推进和帮助实现千年发展目标进行了大会发言，指出信息技术（ICT）的不断进步，特别是互联网和移动通信的普及，将为欠发达地区的儿童教育、医疗健康、消除贫困等方面提供新的解决方案。
上海世博会高峰论坛	公司总裁李跃做“无线城市，让生活更美好”的主题发言，阐释了“无线城市”的概念和架构，展示了中国移动在“无线城市”方面的建设成果，并指出上海世博会的实践显示，建设“无线城市”已成为全球信息通信领域的大趋势，对发展经济、推动民生、实现全社会可持续发展意义深远。
2010年首尔20国集团（G20）企业峰会	公司董事长王建宙参加了“履行企业社会责任承诺”主题圆桌讨论，发言分享了中国移动以技术创新推动生产力可持续发展、为青年人创造就业实践机会、以农信通促进农业生产效率提升等方面的相关经验，赢得积极反响。
世界移动通信协会（GSMA）亚洲移动通信大会	公司总裁李跃以“移动改变生活”为题发表演讲，指出从“移动通信专家”、“移动信息专家”到“移动改变生活”，中国移动理念的一步步转变代表了移动通信业务变迁和发展的整个历程。未来移动通信网络将向普遍服务、移动互联网，乃至移动物联网的方向演进和发展，移动通信已经并将持续改变人们的生活。

在河北，2010年9月，邀请了政府、媒体、学者、合作伙伴和客户等利益相关方代表进行座谈，向相关方介绍中国移动履行企业社会责任的情况，并就相关议题征询了相关方代表的建议和意见。来自消费者协会的代表反映了消费者集中关注的客户信息安全、资费透明等问题，来自合作企业的代表希望中国移动能够更加关注带动产业链可持续发展。

在黑龙江，针对可能引发电磁辐射投诉的居民区基站问题，借3·15消费者权益日之机，与环保局、消费者协会、新闻媒体共同举办了加强电磁辐射控制方面的专项沟通。通过展示权威机构对基站设备电磁辐射合格性的认证材料、电磁辐射环境评估报告，说明中国移动在设备选取、安装施工、消费者使用等环节，对网络设备电磁辐射的严格管理。

在湖南，作为移动电子商务产品创新基地，有针对性地进行了与社会信息化议题相关的相关方沟通工作。通过上门走访、座谈会等形式收集和反馈客户信息，了解到客户对中国移动进一步扩大电子商务应用范围与深度、加强终端的适用性、加强应用的人性化以及为特殊人群开发定制信息化产品等期望。

未来，中国移动将进一步对可持续发展议题进行系统管理，积极了解相关方期望，并与相关方在可持续发展领域合作进行前瞻性探索，各取所长，集思广益，努力开创可持续发展的新模式。